

**EVALUASI NILAI NASABAH PADA JASA LAYANAN BANK
PEMERINTAH DAN BANK SWASTA DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

MELISA HANDOKO

NPM : 07 03 16643

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
JULI 2011**

SKRIPSI

**EVALUASI NILAI NASABAH PADA JASA LAYANAN BANK
PEMERINTAH DAN BANK SWASTA DI YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

MELISA HANDOKO

NPM : 07 03 16643

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Gunawan Jiwanto, MBA.

Tanggal 26 Mei 2011

SKRIPSI

**EVALUASI NILAI NASABAH PADA JASA LAYANAN BANK
PEMERINTAH DAN BANK SWASTA DI YOGYAKARTA**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
MELISA HANDOKO
NPM : 07 03 16643**

**telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 8 Juli 2011
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
(S1) Program Studi Manajemen**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. Gunawan Jiwanto, MBA.

Anggota Panitia Penguji


Budi Suprpto, MBA., Ph.D.


Drs. J. Sudarsono, MS

Yogyakarta, 8 Juli 2011

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**




Dr. Dorothea Wahyu Ariani, MT.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

EVALUASI NILAI NASABAH PADA JASA LAYANAN BANK PEMERINTAH DAN BANK SWASTA DI YOGYAKARTA

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Mei 2011

Yang menyatakan



Melisa Handoko

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan atas segala berkat, rahmat, serta penyertaan-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Nilai Nasabah Pada Jasa Layanan Bank Pemerintah Dan Bank Swasta Di Yogyakarta”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Banyak kesulitan dan hambatan yang penulis alami dalam menyelesaikan skripsi ini, namun berkat bantuan dan dorongan moril dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Kiranya merupakan waktu dan tempat yang tepat untuk menyampaikan terima kasih dan penghormatan yang tulus dan mendalam kepada:

1. Bapak Drs. Gunawan Jiwanto, MBA.. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan serta memberikan kritik dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Papa dan Mama yang tidak lelah memberikan kepercayaan, perhatian, kasih sayang, bantuan, doa dan dukungan moril maupun materiil.
3. Kakak dan adikku tersayang yang telah memberikan dukungan, semangat dan kasih sayang.
4. *Someone* special, terimakasih atas segala dukungan, cinta, kasih sayang dalam menemani, membantu dan mendengarkan berbagai kesulitan yang dihadapi oleh penulis selama penulisan skripsi ini.

5. Teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya yang telah menemani dan mendukungku selama ini dari awal hingga saat ini, semoga persahabatan kita terjalin selamanya dan kita semua menjadi orang yang berhasil nantinya.
6. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari sepenuhnya atas segala kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan informasi bagi pembaca.

Penulis

Melisa Handoko

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesuatu yang dilakukan dengan sepenuh hatik akan memberikan hasil yang terbaik.

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta
- ❖ Saudara-saudaraku tersayang
- ❖ Semua orang yang mengasihiku

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto Dan Persembahan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika penulisan	7
BAB II Landasan Teori	8
2.1. Perilaku Konsumen.....	8
2.2. Kualitas Layanan	18
2.3. Keputusan Pembelian	21
2.4. Penelitian Terdahulu	26
2.5. Kerangka Penelitian.....	27
2.6. Hipotesis	28
BAB III Metode Penelitian	29
3.1. Bentuk dan Lokasi Penelitian	29

3.2. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4. Metode Pengukuran Data.....	31
3.5. Metode Pengujian Instrumen	32
3.6. Metode Analisis Data.....	33
 BAB IV Analisis Data	 38
4.1. Pengujian Instrumen	39
4.2. Analisis Karakteristik Demografi Responden.....	41
4.3. Pengaruh <i>Functional Value of The Installations, Functional Value Of The Contact Personnel, Functional Value of The Service (Quality), Functional Value Price, Social Value, dan Emotional Value</i> Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Layanan Perbankan	45
4.4. Perbedaan Evaluasi Nasabah Pada Faktor <i>Functional Value Of The Installations, Functional Value of The Contact Personnel, Functional Value of The Service (Quality), Functional Value Price, Social Value, Emotional Value</i> Dan Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Layanan Perbankan Antara Nasabah Bank Pemerintah Dan Nasabah Bank Swasta.....	51
4.5. Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	56
 BAB V Penutup	 58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Implikasi Manajerial	60
 Daftar Pustaka	 62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
Tabel 4.6. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.7. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 4.8. Pengaruh <i>Functional Value of The Installations, Functional Value Of The Contact Personnel, Functional Value of The Service (Quality), Functional Value Price, Social Value, dan Emotional Value</i> Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Layanan Perbankan	46
Tabel 4.9. Perbedaan Evaluasi Nasabah Pada Faktor <i>Functional Value of The Installations, Functional Value of The Contact Personnel, Functional Value of The Service (Quality), Functional Value Price, Social Value, Emotional Value</i> dan Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Layanan Perbankan Bank Pemerintah dan Bank Swasta	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen Menurut Assael	9
Gambar 2.2. Model Perilaku Konsumen Menurut Kotler dan Keller	12
Gambar 2.3. Model Lima Tahap Proses Pembelian.....	24
Gambar 2.4. Kerangka Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	III	Analisis Persentase
Lampiran	IV	Analisis Regresi
Lampiran	V	Analisis <i>Independent Sample t-Test</i>
Lampiran	VI	Data Jawaban Responden
Lampiran	VII	Tabel Distribusi R

EVALUASI NILAI NASABAH PADA JASA LAYANAN BANK PEMERINTAH DAN BANK SWASTA DI YOGYAKARTA

Disusun oleh :
Melisa Handoko
NPM : 07 03 16643

Dosen Pembimbing:
Drs. Gunawan Jiwanto, MBA.

Abstrak

Pemilihan jasa layanan perbankan merupakan suatu hal yang tidak mudah dilakukan konsumen/nasabah. Banyak faktor yang dipertimbangkan nasabah untuk menggunakan salah satu jasa layanan perbankan. Roig *et al.*, (2006) menyatakan bahwa ada beberapa nilai/*value* yang dipertimbangkan konsumen untuk menentukan perusahaan jasa perbankan yang akan digunakan. Faktor tersebut adalah *functional value of the installations of the establishment*, *functional value of the contact personnel*, *functional value of the service (quality)*, *functional value price*, *social value*, dan *emotional value*.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh *functional value of the installations of the establishment*, *functional value of the contact personnel*, *functional value of the service (quality)*, *functional value price*, *social value*, dan *emotional value* terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan. Penelitian ini juga dilakukan untuk menguji perbedaan evaluasi konsumen pada variabel *value* yang terdiri dari *functional value of the installations of the establishment*, *functional value of the contact personnel*, *functional value of the service (quality)*, *functional value price*, *social value*, *emotional value*, dan keputusan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan antara nasabah bank pemerintah dan nasabah bank swasta.

Hasil penelitian ini memberikan bukti yang nyata bahwa *functional value of the installations of the establishment*, *functional value of the contact personnel*, *functional value of the service (quality)*, *functional value price*, *social value*, dan *emotional value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan. Nasabah bank pemerintah dan nasabah bank swasta memiliki evaluasi yang sama baiknya pada variabel *value* yang terdiri dari *functional value of the installations of the establishment*, *functional value of the contact personnel*, *functional value of the service (quality)*, *functional value price*, *social value*, *emotional value*, dan keputusan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan.

Kata kunci: *functional value of the installations of the establishment*, *functional value of the contact personnel*, *functional value of the service (quality)*, *functional value price*, *social value*, *emotional value*, dan keputusan pembelian (menggunakan jasa layanan perbankan).